

**GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN TERHADAP PENGGUNA:  
PENGARUH TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DIPONEGORO UNIT S1  
REGULER**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi  
Pada Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan**

**Oleh:**

**ENDANG FATMAWATI  
A2D206005**

**FAKULTAS SASTRA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2007**

**ABSTRAK**

Penelitian ini tentang gaya komunikasi pustakawan terhadap pengguna: pengaruh terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro unit S1 Reguler. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana pengaruh gaya komunikasi pustakawan terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNDIP unit S1 Reguler.

Variabel bebas (X) adalah gaya komunikasi pustakawan dengan indikator menguasai/dominan, membesar-besarkan/dramatis, argumentatif/suka berdebat, banyak menggunakan ekspresi wajah dan tubuh/ekspresif, cepat meninggalkan kesan, tenang/santai,

berempati/penuh perhatian, terbuka dengan perasaan, ramah/akrab, dan citra komunikator. Sedangkan variabel terikat (Y) adalah kualitas layanan dengan indikator reliabilitas/keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian, empati/kepedulian, dan berwujud/ada bukti fisik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *proporsional stratified random sampling*, dengan jumlah sampel (n) sebesar 90 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara/observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik pengolahan data dan analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif dengan program *SPSS for windows* versi 12.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel gaya komunikasi pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNDIP unit S1 Reguler. Dengan demikian hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini bisa dilihat dari uji hipotesis yang dilakukan dengan uji T, yaitu dengan membandingkan t-tabel dan t-hitung dengan ( $\alpha = 5\%$ ). Hasilnya ada hubungan signifikan antara gaya komunikasi pustakawan dengan kualitas layanan, dengan t-hitung (5,137) lebih besar dari t-tabel (1,987).

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka simpulannya adalah ada pengaruh antara gaya komunikasi pustakawan terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNDIP unit S1 Reguler. Gaya komunikasi pustakawan yang paling banyak dipersepsikan pengguna yang dapat membantu penelusuran informasi di perpustakaan adalah gaya komunikasi pustakawan yang ramah/akrab dengan persentase 18,9 %. Sarannya adalah pustakawan hendaknya lebih memfokuskan penerapan gaya komunikasi yang diinginkan pengguna untuk membantu penelusuran informasi di perpustakaan.

